



DOCUMENT REPERES

LES MISSIONS DU CHARGE D'ACCUEIL EN CENTRE SOCIAL

Extrait de la LC 06-2012

Mission complémentaire aux missions générales :

Organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants-usagers, des familles et des groupes informels ou des associations :

L'accueil, basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information, d'orientation, et de facilitation en matière d'accès aux droits au sens large, surtout il doit être organisé de manière à recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs.

Assuré à titre principal par une – des personnes qualifiée(s) l'accueil doit être appréhendé comme une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe d'animation du centre social.

Cette fonction doit être reconnue et repérée sur le territoire d'intervention, et l'accueil doit être considéré comme une action à part entière.

Les missions présentées ci-dessous sont à articuler entre le chargé d'accueil et l'équipe en place au sein du centre social et à dimensionner en fonction du projet accueil.

FINALITES DE LA FONCTION

- Contribuer au « projet accueil »
- Développer et coordonner une offre globale d'information et d'orientation
- Ecouter, informer, orienter les publics
- Contribuer au recueil des besoins des habitants et de leurs idées de projets collectifs
- Participer au développement des liens partenariaux de proximité

MISSION 1: METTRE EN ŒUVRE LE PROJET ACCUEIL EN VEILLANT A L'IMPLICATION DES PUBLICS A LA VIE DU CENTRE SOCIAL

Activités principales

- Proposer une offre globale d'information et d'orientation au sein du centre
- Animer et gérer l'espace dédié
- Accompagner les publics dans leurs recherches et/ou leurs besoins en lien avec le projet social du Centre et l'activité du territoire
- Effectuer les tâches administratives afférentes à l'accueil
- Participer à la construction de liens avec les usagers

Compétences

- **Savoirs :**
 - Connaître le projet social du CS (Animation Globale et Coordination –Animation Collective Familles), le fonctionnement, les intervenants
 - Connaître l'offre de service disponible sur le territoire (missions, dispositifs et projets des acteurs locaux)...
 - Connaître des techniques de gestion de la communication et de la relation
 - Connaître les procédures de gestion administrative liée à son activité
 - Contribuer à l'application des principes de service public dans l'équipement-(laïcité-égalité-confidentialité...)
- **Savoir-faire :** Etre en capacité de
 - Connaître / maîtriser les outils informatiques bureautiques dédiés
 - Créer les outils nécessaires à l'animation de l'espace d'accueil
 - Utiliser les outils de suivi (enregistrement d'inscriptions, statistiques d'accueil...)
 - Contribuer à l'atteinte des objectifs spécifiques du projet accueil
 - Faire le lien avec l'équipe du centre, les habitants et partenaires de proximité
 - Rédiger des courriers et remplir des formulaires administratifs
 - Gérer des plannings (prêts de salles, permanences horaires d'ouverture...)
- **Savoir-être relationnels :**
 - Accompagner les publics en adaptant sa posture
 - Faciliter et développer l'implication et la participation des habitants-dans les projets
 - Savoir écouter son (ou ses) interlocuteur(s), analyser et comprendre leurs demandes afin d'apporter une réponse adaptée
 - Savoir expliquer, synthétiser et argumenter à l'oral ou à l'écrit

- Etre capable de s'adapter à une situation et à son interlocuteur, savoir gérer les tensions
- Etre accueillant-disponible-réactif et faire preuve de discrétion

MISSION 2 : COOPERER EN INTERNE AU RECUEIL, A L'ANALYSE ET A LA COMMUNICATION DES DONNEES ET DES INFORMATIONS DES PUBLICS DU TERRITOIRE

Activités principales

- Actualiser les données d'activité du centre et du territoire
- Contribuer au rôle de veille sociale
- Recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs

Compétences

- **Savoirs :**
 - Connaître les besoins et difficultés des publics du territoire
 - Connaître les objectifs généraux du projet social

- **Savoir-faire :** Etre en capacité de
 - Faire remonter les attentes et remarques des publics accueillis
 - Contribuer à la création d'outils spécifiques de recueil et d'analyse et les mettre en œuvre pour assurer un rôle de veille sociale

- **Savoir-être relationnels :**
 - Savoir travailler en équipe

MISSION 3 : CONTRIBUER A L'ENRICHISSEMENT DES RELATIONS PARTENARIALES DE PROXIMITE

Activités principales

- Connaître les ressources du territoire pour orienter les publics
- Participer au suivi du réseau partenarial
- Diffuser les informations recueillies entre les-partenaires et l'équipe du centre
- Contribuer aux actions de communication du centre et des acteurs locaux engagés dans le projet social

Compétences

- **Savoirs :**

- Connaître les interlocuteurs, les missions et les modes d'organisation des acteurs locaux
- Maîtriser les techniques de communication

- **Savoir-faire** : Etre en capacité de
 - Contribuer et partager le diagnostic avec les acteurs du territoire
 - Identifier les partenaires et leurs missions
 - Développer des logiques de partenariat et de coproduction

- **Savoir-être relationnels** :
 - Préserver les partenariats existants
 - Savoir argumenter face à son interlocuteur